

Diferencias entre daños por viento y daños por inundación: lo que debe saber a la hora de presentar una reclamación

Desastres naturales tales como huracanes, tormentas tropicales y los sistemas del noreste pueden causar daños por viento e inundaciones en su propiedad. Su póliza del Programa del Seguro Nacional de Inundación (NFIP, por sus siglas en inglés) trabaja con su seguro de vivienda o de propiedad comercial para cubrir cualquier daño que haya podido sufrir. Es probable que necesite presentar reclamaciones de seguro ante ambas entidades y trabajar con varios ajustadores de seguro.

Distinguir la causa de los daños

Su póliza de seguro de inundación solo cubre los daños físicos causados directamente por una inundación. Por ejemplo, una póliza de NFIP cubre los daños causados por el agua que entre en su casa desde el suelo a causa de marejadas ciclónicas, precipitaciones intensas o desbordamientos de una masa de agua, como un lago o un río. Otras pólizas, como las de los propietarios de viviendas, no cubren los daños causados por el agua de las inundaciones, pero pueden cubrir los daños causados por otros riesgos, como las lluvias impulsadas por vientos o los incendios.

Si un río se desborda o la lluvia provoca una inundación repentina que entre en su casa, esto se considera un **resultado directo de la inundación** y probablemente estaría cubierto por su póliza de seguro de inundación. Sin embargo, si la lluvia es impulsada por el viento hacia una estructura cubierta, eso se considera **lluvia impulsada por el viento** y no está cubierta por su póliza de seguro de inundación. Lo mismo ocurre si su tejado está dañado y el agua entra por el techo. Eso es un **daño por agua como resultado de un daño por viento** y no está cubierto por su póliza de seguro de inundación.

Informar los daños por inundación

Actuar rápidamente le devolverá el control de su casa y de su vida.

Paso 1: Comuníquese con su agente

Su póliza de seguro de inundación le exige que notifique rápidamente su pérdida por escrito. Para iniciar el proceso, debe comunicarse con su agente de seguro de inundación o con su compañía de seguro de inundación directamente. Al hacer la reclamación, probablemente tendrá que proporcionar el nombre de su compañía de seguros, el número de póliza y la información de contacto.



FEMA

Paso 2: Separe su propiedad

Su póliza de seguro de inundación le exige que separe los bienes dañados de los que no lo están. Tome fotografías y videos de los bienes dañados, incluyendo los artículos que piensa desechar. Después de registrar los daños, deseche inmediatamente el contenido y los materiales inundados, como los alimentos perecederos, la ropa, las almohadas, etc., que podrían suponer un riesgo para la salud y acumular moho.

Tome medidas para preservar y proteger los bienes no dañados, pero no firme un acuerdo o contrato para servicios de limpieza, remediación o mantenimiento antes de consultar con su ajustador o su aseguradora de inundación para asegurarse de que los servicios están cubiertos. En la mayoría de las situaciones, se le permite mitigar los daños adicionales a su propiedad, por ejemplo, cubrir con lona, pero no puede reparar los daños antes de la visita del ajustador.

Los asegurados de NFIP son responsables de minimizar el crecimiento y la propagación del moho en la medida de lo posible después de una inundación. Tanto las pólizas de seguro de inundación como las de propiedad no cubren los daños causados por el moho si el titular de la póliza no toma medidas para evitar su crecimiento y propagación.

Paso 3: Registre los daños

Tome fotografías o videos de todos los daños dentro y fuera de su casa. A medida que evalúe su propiedad, haga una lista de los daños estructurales que quiera señalar al(los) tasador(es) del seguro. Si contrató un seguro de inundación con cobertura de contenido, que es independiente de las pólizas de seguro de inundación y propiedad, también debe hacer una lista de sus bienes dañados para el ajustador. Asegúrese de incluir lo siguiente:

- La cantidad y descripción de cada artículo
- El nombre de la(s) marca(s)
- El lugar donde compró el artículo
- El costo, modelo y número de serie (si procede)
- La ubicación del artículo en su edificio
- Su estimación del importe de la pérdida

Paso 4: Trabaje con su(s) ajustador(es)

Su ajustador se comunicará con usted después de recibir su notificación de pérdida para fijar una hora para visitar la propiedad. Durante la visita inicial, tomará medidas y fotos para documentar los daños por inundación. Puede preguntar si tiene derecho a una visita a distancia o al pago por adelantado.

Tras la inspección, el ajustador le facilitará sus datos de contacto y le comunicará si se necesitan visitas adicionales. Es posible que los ajustadores tengan que consultarse entre sí y con otros peritos durante la tramitación de sus reclamaciones. Luego de esto, el ajustador utiliza la información recopilada durante la visita o visitas, y la documentación que usted le ha facilitado, para elaborar una cotización detallada de los daños. Recibirá una copia de la cotización, que puede servirle de base para las valoraciones de los trabajos de reparación por parte de contratistas profesionales autorizados.

Tenga cuidado con los estafadores. Cuando un ajustador visite su casa, no debe pedirle a usted que proporcione información confidencial, como su número de seguro social o números de cuentas bancarias. Para más información, consulte la infografía “Quién toca su puerta” en agents.floodsmart.gov/quien-toca-su-puerta.

Si necesita ayuda adicional para presentar su reclamación, comuníquese con FEMA Mapping and Insurance eXchange (FMIX) en FEMA-FMIX@fema.dhs.gov o llame al 877-336-2627. Si utiliza un servicio de retransmisión, como el servicio de retransmisión de video (VRS, por sus siglas en inglés), el servicio telefónico con subtítulos u otros, facilite a FEMA el número de dicho servicio.